الهيئة القومية للبريد

المجموعة النوعية لوظائف : التمويل والمحاسبة
الأجــــــــر السنوي :
الدرجـــــــــة : الثانيـــــــــة
رقم بطاقة الوصف :

إســــــم الوظيفة : رئيس قسم خدمة العملاء

وصف عام الوظيفة :

- تقع هذه الوظيفة على قمة وظائف قسم خدمة العملاء بإدارة التسويق وخدمة العملاء بإدارة عامة لمنطقة بريدية .
- يختص شاغل هذه الوظيفة بالإشراف على كافة أعمال قسم خدمة العملاء بالمنطقة.

الواجبات والمسئوليات :

- يعمل شاغل هذه الوظيفة تحت الإشراف العام لمدير إدارة التسويق وخدمة العملاء الذي يراجع نتائج أعماله مراجعة إجمالية بغرض التأكد من تنفيذها طبقاً للخطط والقواعد والبرامج واللوائح المقررة.
- يقوم بتوزيع كافة المهام والأعمال علي السادة العاملين التابعين له ويقوم بالتنسيق فيما بينهم بما يحقق حسن ســير وانتظام العمل بالقسم.
- يقوم بمتابعة إجراء الاتصالات المستمرة لجمهور العملاء المترددين علي المكاتب البريدية وإدارة المنطقة والعمـل علي توجيههم لمقار الأعمال التي يطلبونها لإنهاء الأعمال الخاصة بهم ، وتذليل كافة المعوقات الإدارية بما يحقـق رضائهم في هذا الشأن .
- يقوم بإعداد الدراسات الخاصة بالمشاكل والمعوقات التي قد تواجه جمهور العملاء في تعـاملهم للحـصول علـي الخدمات البريدية المختلفة التي تقدمها المنطقة وعرضها علي التقسيمات التنظيمية المعنية لتقرير اللازم بشأنها
- يقوم بالتنسيق مع التقسيمات المعنية بالمنطقة في توفير اللوحات الإرشادية الخاصة بنوعيـات الخـدمات البريديـة المقدمة والإجراءات التي يتعين إتباعها للحصول عليها وذلك علي مستوي المكاتب البريدية بالمنطقة .
- يقوم بمتابعة توفير كافة الوسائل التي تحقق الراحة لجمهور العملاء وتقليل فترات انتظارهم عند تقدمهم للحـصول علي كافة الخدمات البريدية المختلفة التي تقدمها المنطقة من خل المكاتب البريدية وذلك بالتنسيق مـع التقـسيمات المعنية بالمنطقة .
- يقوم بالعمل علي استخدام الأساليب العلمية في التعرف علي آراء العملاء من خلال الاستقـصاءات المقدمـة لهـم وتحليل بياناتها وعرضها علي التقسيمات التنظيمية المعنية بالمنطقة لتقرير اللازم بشأنها.
- يقوم بإعداد التقارير الدورية والبيانات الإحصائية في مجال عمل القسم وفقا للتوقيتات الزمنية المحددة لها والتعليمات الصادرة بشأنها .

- يقوم بدراسة المشاكل والمعوقات التي تواجه العمل بالقسم والعمل علي وضع الحلول والمقترحات المناسبة للقضاء عليها لضمان حسن سير وانتظام العمل وذلك بالاشتراك مع التقسيمات المعنية بالهيئة.
- يقوم بما يسند إليه من أعمال أخري مماثلة.

الحد الأدنى من مطالب التأهيل :

- مؤهل تجارى عالي مناسب إلي جانب توافر الخبرة المتخصصة في مجال العمل .
- اجتياز البرامج التدريبية التي تتيحها الهيئة في مجال العمل.
- قضاء مدة بينية قدرها (٨) سنوات علي الأقل في وظيفة من الدرجة الأدنى مباشرة.